**Załącznik Nr 1**

**Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług utrzymania systemu Xpertis (dalej zwanego: „Systemem”) zainstalowanego w siedzibie Zamawiającego na okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

1. Przez system Xpertis zainstalowany w siedzibie Zamawiającego należy rozumieć system składający się z następujących modułów:
2. Xpertis CMS wersja 11.10,
3. Xpertis OLAP wersja 12.30,
4. Xpertis Obsługa Klientów wersja 11.10,
5. Xpertis SERVER wersja 12.42,

Xpertis aplikacje jak niżej:

1. Xpertis Alerty biznesowe wersja 11.12o,
2. Xpertis Środki trwałe wersja 11.12o,
3. Xpertis Finanse i księgowość wersja 11.12o,
4. Xpertis Bankowość elektroniczna wersja 11.12o,
5. Xpertis Informacja finansowa wersja 11.12o,
6. Xpertis Kadry i płace wersja 11.12o,
7. Xpertis Kasa wersja 11.12o,
8. Xpertis Logistyka wersja 11.12o,
9. Xpertis Analizy finansowe wersja 12.30,
10. Xpertis Analizy kadrowe wersja 12.30,
11. Xpertis Analizy Projektów wersja 12.30,
12. Xpertis Analizy magazynowe wersja 12.30,
13. Xpertis Analizy płacowe wersja 12.30,
14. Xpertis Analizy sprzedaży wersja 12.30,

- zwany dalej "Systemem".

1. Wymagane narzędzia i języki programowania, w których programowany jest system (aplikacje, formularze, raporty, baza danych, skrypty etc. oraz kostki OLAP):
2. Moduły Xpertis CMS i Xpertis Obsługa Klienta:

-narzędzia uruchomieniowe serwera portalu CMS: serwer aplikacji Tomcat;   
-język programowania : javascript.

1. Moduł Xpertis OLAP :

- narzędzia:

* 1. SQL Server 2005 (Database Engine dla bazy SQL, Analysis Services dla kostek OLAP, Integration Services dla mechanizmu zasilania),
  2. Microsoft Visual Studio

- języki:

1. SQL,
2. moduły OLAP mogą zawierać zapytania w języku MDX,
3. Microsoft Visual Basic.
4. Xpertis Server (MAcroSERVER) - serwer bazy danych MacroBASE;
5. Xpertis aplikacje:

-narzędzia:

* 1. MacroBUILDER w wersji 11.10 - do tworzenia aplikacji (menu, okienka, akcje, formuły itp) i do tworzenia/modyfikowania struktury bazy danych;
  2. MacroEDYTOR - do formuł oraz raportów w technologii MacroBASE;
  3. MacroCRwrite - do raportów w technologii Crystal Report;

-języki :

1. FORMULA+ do edycji formuł w MacroEDYTOR,
2. REPORT do edycji raportów w technologii MacroBase w edytorze MacroEDYTOR,
3. Crystal Reports do raportów cr w technologii Crystal Report,
4. SQL w standardzie SQL-92 dla wbudowanych zapytań SQL.
5. Zakres usług.

Usługi utrzymania systemu XPERTIS obejmują w szczególności:

1. Programowanie, rozumiane jako wprowadzanie wymaganych zmian do kodu źródłowego Systemu;
2. Projektowanie rozumiane jako projektowanie algorytmów realizujących w Systemie uzgodnione z Zamawiającym zmiany wynikające z Analizy lub wymagań Zamawiającego;
3. Parametryzację, czyli dostosowanie Systemu do specyfiki i wymagań Zamawiającego w zakresie standardowych struktur i algorytmów Systemu;
4. Modyfikacje, czyli wprowadzanie zmian w funkcjonalności istniejącego Systemu w zakresie szerszym niż zakres Parametryzacji często z wykorzystaniem Programowania.
5. Instalację rozumianą jako przeniesienie i uruchomienie Systemu w miejscu wskazanym przez Zamawiającego;
6. Archiwizację Systemu rozumianą jako zarządzanie zakresem i procesem wykonywania kopii zapasowej plików i konfiguracji Systemu oraz przetwarzanych przez niego danych gwarantującej jego pełne Odzyskanie;
7. Odzyskanie Systemu czyli poawaryjne przywrócenie pełnej funkcjonalności i pełnej spójności danych z wykorzystaniem kopii powstałej w trakcie Archiwizacji;
8. Utrzymanie środowiska testowego Systemu rozumianego jako utrzymywanie drugiej , testowej instancji Systemu identycznej z Systemem za pomocą okresowo wykonywanych usług Instalacji, Transferu Danych i Importu/Eksport Danych;
9. Aktualizację Prawną, czyli usługę polegającą na naniesieniu do eksploatowanej przez Zamawiającego wersji Systemu takich Modyfikacji, które są wynikiem zmian przepisów prawa w zakresie działalności Zamawiającego;
10. Konsultacje czyli doradztwo w rozwiązywaniu merytorycznych problemów biznesowych Zamawiającego związanych z działaniem Systemu;
11. Asystę czyli wykonywanie wspólnie z użytkownikiem Systemu czynności operatorskich w Systemie;
12. Instruktaż czyli udzielanie użytkownikom Systemu bezpośrednich wskazówek dotyczących działania Systemu;
13. Hot-line — udostępnienie Zamawiającemu numeru telefonicznego, pod którym Wykonawca udziela porad operatorskich w zakresie bieżącego użytkowania Systemu;
14. Import/ Eksport Danych czyli okazjonalne przesłania danych między bazą danych obsługiwaną przez System, a środowiskiem zewnętrznym;
15. Transfer Danych rozumiany jako zainstalowanie nowych wersji plików wykonawczych wraz z wprowadzenie koniecznych zmian w formacie plików zawierających dane (struktury tabel);
16. Naprawy rozumiane jako usuwanie nieprawidłowego funkcjonowania Systemu objawiające się występowaniem błędów prowadzących do utraty danych lub uniemożliwiających korzystanie z Systemu zgodnie z dokumentacją działania Systemu;
17. Korygowanie Danych rozumiane jako poprawianie na życzenie Zamawiającego zapisów w bazie Danych Systemu powstałych na skutek błędnego użycia Systemu przez użytkownika.
18. Wymagania i warunki dotyczące świadczenia usługutrzymania Systemu:
19. Wszystkie usługi muszą być świadczone w języku polskim.
20. Zgłaszanie zapotrzebowania na usługi utrzymania Systemu (dalej zwane Zgłoszeniem) wykonywane będzie wyłącznie poprzez bezpieczny Portal Zgłoszeniowy dostępny zarówno dla Zamawiającego jak i Wykonawcy poprzez Internet. Portal Zgłoszeniowy musi posiadać polski interfejs graficzny użytkownika.
21. W sytuacji, w której użytkownik Systemu z powodu awarii o naturze technicznej nie może samodzielnie złożyć Zgłoszenia poprzez Portal Zgłoszeniowy, Zamawiający dopuszcza składanie Zgłoszeń inną drogą niż poprzez Portal Zgłoszeniowy (np. poprzez telefon, email) ale wówczas Wykonawca zobowiązany jest do bezzwłocznego wprowadzenia Zgłoszenia na Portalu Zgłoszeniowym w imieniu użytkownika Systemu.
22. Zgłoszenie uznawane jest za prawidłowo zgłoszone jeśli Portal Zgłoszeniowy poinformuje o tym użytkownika poprzez wyświetlenie odpowiedniego komunikatu lub prześle email zawierający potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia na adres użytkownika Systemu.
23. Portal Zgłoszeniowy musi być dostępny wyłącznie dla upoważnionych pracowników Wykonawcy i Zamawiającego poprzez system logowania z wykorzystaniem nazw użytkownika i haseł, a wszystkie (łącznie z logowaniem) wykonywane na nim poprzez Internet operacje muszą być zabezpieczone sesją szyfrowaną ( z wykorzystaniem protokołu https).
24. Portal Zgłoszeniowy musi umożliwić wprowadzenie nowego Zgłoszenia przez całą dobę codziennie bez wyłączenia świąt i niedziel z wyjątkiem awizowanych wcześniej przerw konserwacyjnych;
25. Zamawiający wprowadza następujące kategorie błędów:
    1. — jest to taki błąd w funkcjonowaniu Systemu, który prowadzi do utraty danych lub w wyniku którego nie jest możliwa terminowa realizacja kluczowych procesów biznesowych Zamawiającego w wyniku niezgodnego z Dokumentacją działania Systemu,
    2. — błąd skutkujący zakłóceniem działania niektórych procesów biznesowych Zamawiającego w wyniku niezgodnego z dokumentacją działania Systemu,
    3. — błąd skutkujący zakłóceniem działania niektórych procesów biznesowych Zamawiającego w wyniku niezgodnego z dokumentacją działania Systemu, które to zakłócenie nie wpływa zasadniczo na przebieg tych procesów.

Przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca ustali z Zamawiającym sposób znakowania Zgłoszeń na Portalu Zgłoszeniowym jednoznacznie identyfikujący kategorię zgłoszeń.

1. Zamawiający wymaga następującego Czasu Reakcji na Zgłoszenie:
   1. w przypadku gdy dotyczy usług: Modyfikacji, Parametryzacji, Instalacji, Konsultacji, Asysty, Instruktażu, Import/Eksportu Danych, Transferu Danych, Archiwizacji, Odzyskiwania lub Korygowania dwa dni robocze,
   2. w przypadku gdy dotyczy Napraw:
      * Błędu kategorii A jeden dzień roboczy ,
      * Błędu kategorii B dwa dni robocze,
      * Błędu kategorii C dwa dni robocze.
   3. pięć dni roboczych w przypadku pozostałych rodzajów usług.
2. Jako Czas Reakcji przyjmuje się czas świadomego działania Wykonawcy mającego na celu przyjęcie Zgłoszenia. Może to być np. czas zmiany statusu Zgłoszenia na „Przyjęte”. O Czasie Reakcji Zamawiający musi zostać powiadomiony natychmiast (np. emailem);
3. Zamawiający Wymaga następującego maksymalnego Czasu Realizacji Zgłoszenia:
   1. W przypadku zgłoszeń objętych Czasem Reakcji zdefiniowanym w pkt. 8a - pięć dni roboczych;
   2. W przypadku zgłoszeń objętych Czasem Reakcji zdefiniowanym w pkt. 8b dla błędu kategorii A - jeden dzień roboczy;
   3. W przypadku zgłoszeń objętych Czasem Reakcji zdefiniowanym w pkt. 8b dla błędu kategorii B - trzy dni robocze;
   4. W przypadku zgłoszeń objętych Czasem Reakcji zdefiniowanym w pkt. 8b dla błędu kategorii C - pięć dni roboczych;
   5. W przypadku zgłoszeń objętych Czasem Reakcji zdefiniowanym w pkt. 8c – w terminie ustalonych przez Strony po przesłaniu Zgłoszenia przez Zamawiającego.
4. Czas Realizacji Zgłoszenia to czas który upłynął od potwierdzenia Czasu Reakcji do chwili zgłoszenia Zamawiającemu przez Wykonawcę gotowości do odbioru Zgłoszenia. Może to być zmiana status Zgłoszenia na Portalu Zgłoszeniowym na „Do odbioru”;
5. Zamawiający powinien zaakceptować zgłoszone do odbioru Zgłoszenie Serwisowe (co jest równoznaczne z jego akceptacją i zamknięciem) lub zgłosić Zastrzeżenia do jego realizacji. Zastrzeżone Zgłoszenia po usunięciu przyczyn zastrzeżenia muszą być ponownie zgłoszone do odbioru przez Wykonawcę. Czas od zgłoszenia zastrzeżeń do ponownego zgłoszenia do odbioru wlicza się do Czasu Realizacji Zgłoszenia.
6. Wykonawca jest zobowiązany do obsługi Zgłoszeń w dni robocze w godzinach co najmniej od 8:00 do co najmniej 16:00.
7. Zamawiający przewiduje w okresie trwania zamówienia 600 godzin Łącznego Czasu Pracy Serwisowej bilansowanych w całym okresie trwania zamówienia.
8. Jednostką bilingową Czasu Pracy Serwisowej jest kwadrans.
9. Wykonawca przekazując Zgłoszenie do odbioru musi w nim podać Czas Pracy Serwisowej. Czas ten przed wliczeniem do Łącznego Czasu Pracy Serwisowej wymaga akceptacji Zamawiającego.
10. Wykonawca zaproponuje model rozliczania kosztów usług serwisowych do limitu 600 godzin, ale Zamawiający wymaga aby rozliczenia finansowe dokonywany były raz na kwartał.